

POROČILO O SPREMLJANJU ZADOVOLJSTVA UPORABNIKOV ZDRAVSTVENIH STORITEV

1. RAZISKAVA ZADOVOLJSTVA UPORABNIKOV STORITEV V UKC MARIBOR ZA LETO 2022

Raziskava zadovoljstva uporabnikov z zdravstveno obravnavo Ministrstva za zdravje RS je potekala od 1. 1. 2022 do 31. 12. 2022 po Metodologiji za ugotavljanje kakovosti poslovanja z uporabniki v javnem zdravstvu.

Pacienti imajo možnost, da podajo oceno v kolikšni meri so bili zadovoljni z nekaterimi vidiki kakovosti zdravstvene obravnave pri izvajalcu zdravstvene dejavnosti. Izpolnjevanje vprašalnika poteka elektronsko preko portala zVem (<https://zvem.ezdrav.si>) in je za uporabnike prostovoljno in predstavlja individualno oceno njihovega zadovoljstva.

Rezultati analize so na podlagi prejetih podatkov od Ministrstva za zdravje RS za leto 2022 predstavljeni opisno in v obliki tabel ter grafov.

V letu 2022 je bilo izpolnjenih skupno 727 vprašalnikov od 468.425 obravnavanih pacientov (0,16 %). Podatki se nanašajo na obravnave na oddelkih, v specialističnih ambulantah in diagnostikah, kjer je bila storitev opravljena in je pacient podal svoje mnenje z zadovoljstvom z zdravstveno obravnavo. Pregled števila izpolnjenih vprašalnikov po mesecih je predstavljen v spodnji tabeli.

Tabela 1: Pregled števila izpolnjenih vprašalnikov po mesecih za leto 2022

(vir: K01.Z008v1_31.1.2023-1_am)

2022	Število izpolnjenih vprašalnikov	Število obravnavanih pacientov	% odzivnosti
januar	69	35664	0,19
februar	69	32871	0,21
marec	68	40861	0,17
april	48	36750	0,13
maj	53	42593	0,12
junij	45	42648	0,11
julij	52	33997	0,15
avgust	77	35033	0,22
september	56	41967	0,13
oktober	62	42443	0,15
november	67	43060	0,16
december	61	40538	0,15
Skupaj	727	468425	0,16

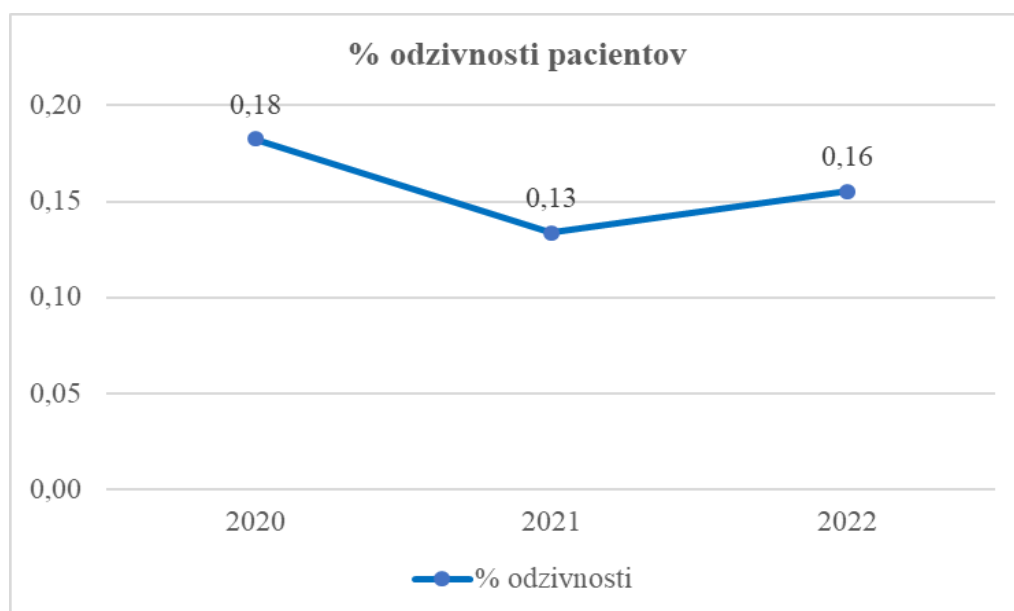
Tabela 2: Odzivnost pacientov pri sodelovanju v raziskavi za obdobje od 2020 do 2022

(vir: K01.Z008v1_31.1.2023-1_am)

Odzivnost pacientov pri sodelovanju v raziskavi	2020	2021	2022
št. izpolnjenih vprašalnikov	939	807	727
št. obravnavanih pacientov	514491	603639	468425
% odzivnosti	0,18	0,13	0,16

Graf 1: Odzivnost pacientov pri sodelovanju v raziskavi za obdobje od 2020 do 2022

(vir: K01.Z008v1_31.1.2023-1_am)



Glede na število obravnavanih pacientov (468.425) je bila odzivnost 0,16 %.

1.1 Demografski podatki

Vprašalnik so izpolnjevali v 85,42 % (n=621) pacienti, v 12,24 % (n=89) svojci ali bližnji v imenu pacienta in v 1,24 % (n=9) je bila izbrana možnost drugo. Brez odgovora je bilo 1,10 % (n=8).

Elektronski vprašalnik je izpolnilo 51,44 % (n=374) žensk in 44,02 % (n=320) moških, v 4,54 % (n=33) odgovor ni bil podan.

Tabela 3: Starost ocenjevalcev

(vir: K01.Z008v1_31.1.2023-1_am)

Starostno obdobje	Število (n)	Delež (%)
od 0 do 15	1	0,14 %
od 16 do 24	25	3,44 %
od 25 do 44	146	20,08 %
od 45 do 64	241	33,15 %
od 65 do 79	234	32,19 %
80 in več	55	7,57 %
brez odgovora	25	3,44 %
Skupaj	727	100,00 %

33,15 % (n=241) izpolnjevalcev je bilo v starostni skupini od 45 do 64 let. 32,19 % (n=234) izpolnjevalcev pa je bilo v starostni skupini od 65 do 79 let.

Tabela 4: Izobrazba ocenjevalcev

(vir: K01.Z008v1_31.1.2023-1_am)

Izobrazba	Število (n)	Odstotek (%)
osnovna šola ali manj	17	2,34 %
poklicna šola (III., IV)	96	13,20 %
srednja šola	216	29,71 %
višja, visoka strokovna	195	26,82 %
spec., univerzitetna, strokovni magisterij	136	18,71 %
znanstveni magisterij, doktorat	33	4,54 %
brez odgovora	34	4,68 %
Skupaj	727	100,00 %

Največ izpolnjevalcev je imelo srednjo šolo in sicer 29,71 %. 26,82 % pa predstavlja izpolnjevalce z višjo ali visoko strokovno izobrazbo.

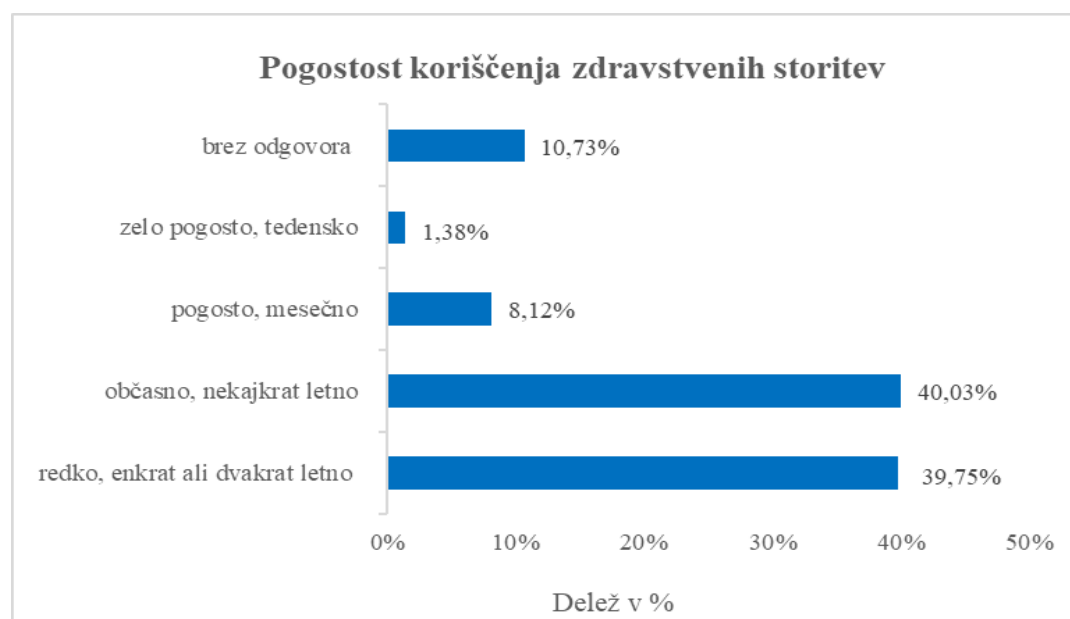
Tabela 5: Pogostost koriščenja zdravstvenih storitev

(vir: K01.Z008v1_31.1.2023-1_am)

Pogostost koriščenja storitev	Število (n)	Odstotek (%)
redko, enkrat ali dvakrat letno	289	39,75 %
občasno, nekajkrat letno	291	40,03 %
pogosto, mesečno	59	8,12 %
zelo pogosto, tedensko	10	1,38 %
brez odgovora	78	10,73 %
Skupaj	727	100,00 %

Graf 2: Pogostost koriščenja zdravstvenih storitev

(vir: K01.Z008v1_31.1.2023-1_am)



Glede pogostosti koriščenja zdravstvenih storitev je 40,03 % ocenjevalcev takšnih, ki občasno, nekajkrat letno koristijo zdravstvene storitve in 39,75 % ocenjevalcev takšnih, ki redko, enkrat ali dvakrat letno koristijo zdravstvene storitve.

Tabela 6: Število izpolnjenih vprašalnikov po mestu obravnave
(vir: K01.Z008v1_31.1.2023-1_am)

Mesto obravnave	Število izpolnjenih vprašalnikov (n)	Odstotni delež izpolnjenih vprašalnikov (%)
ambulanti/dispanzerju (zdravstveni dom, pediatrična ambulanta, splošna ambulanta itd.)	59	8,12
specialistični ambulant (diabetološka ambulanta, RTG diagnostika itd.)	239	32,87
bolnišnici (hospitalizacija, dnevna obravnava, urgentni center)	409	56,26
zdravilišču/zavodu za rehabilitacijo	13	1,79

Pacienti, ki so izpolnjevali vprašalnik, so bili obravnavani največkrat v bolnišnici (hospitalizacija, dnevna obravnava, urgentni center).

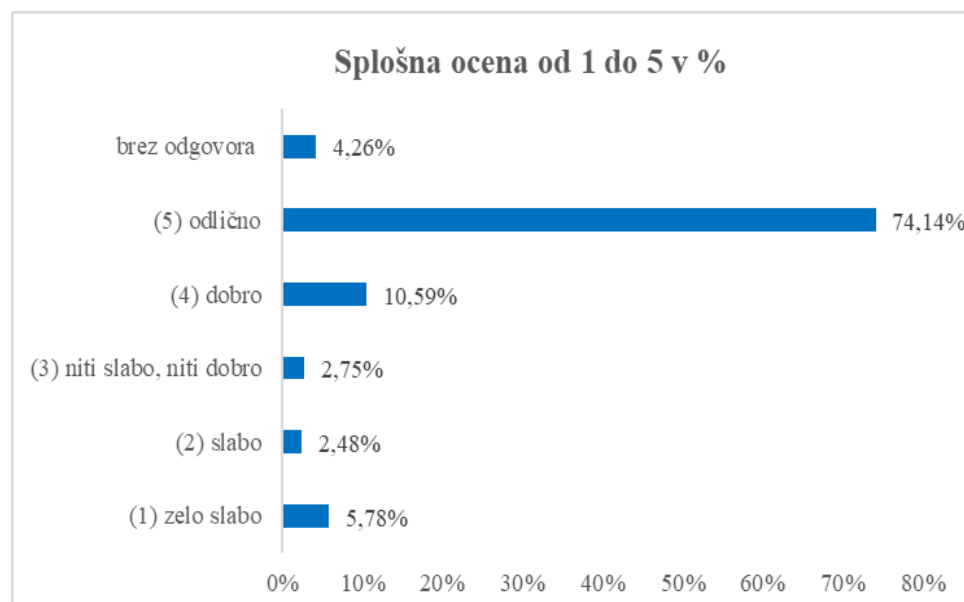
V 54,88 % (n=399) je bila obravnava pacienta načrtovana, v 41,13 % (n=299) nenačrtovana in v 3,99 % (n=29) ni bilo odgovora.

1.2 Ocena zadovoljstva uporabnikov storitev

Tabela 7: Splošna ocena izvajalca zdravstvene dejavnosti
(vir: K01.Z008v1_31.1.2023-1_am)

Odgovor	Število (n)	Odstotek (%)
(1) zelo slabo	42	5,78 %
(2) slabo	18	2,48 %
(3) niti slabo, niti dobro	20	2,75 %
(4) dobro	77	10,59 %
(5) odlično	539	74,14 %
brez odgovora	31	4,26 %
vsi	727	100,00 %

Graf 3: Splošna ocena izvajalca zdravstvene dejavnosti
(vir: K01.Z008v1_31.1.2023-1_am)

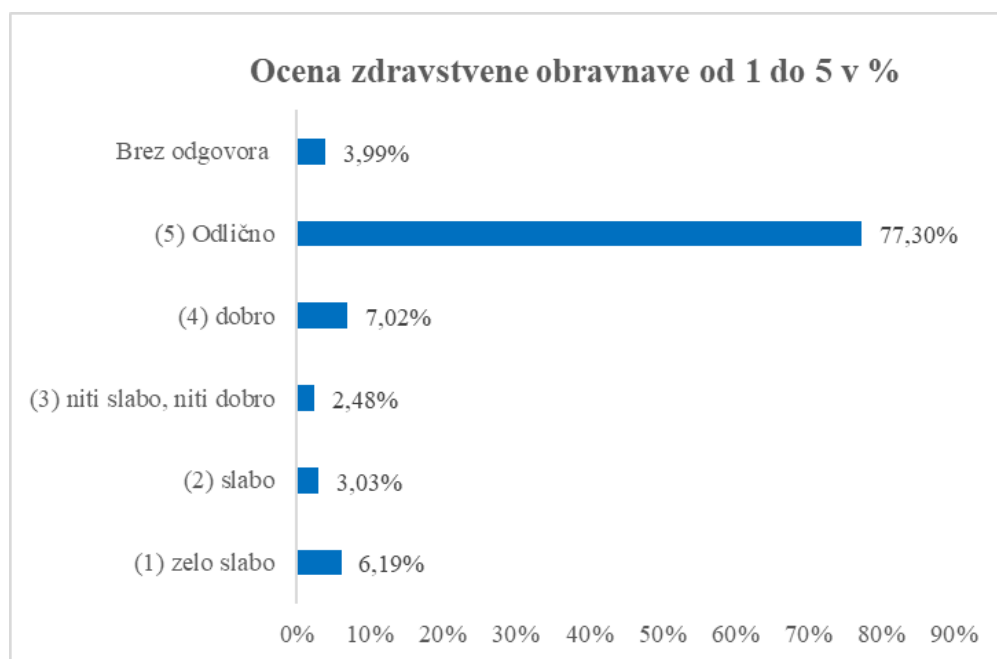


74,14 % ocenjevalcev je splošno ocenilo izvajalca zdravstvene dejavnosti z oceno 5.

Tabela 8: Ocena zdravstvene obravnave pri izvajalcu zdravstvene dejavnosti
(vir: K01.Z008v1_31.1.2023-1_am)

Odgovor	Število (n)	Odstotek (%)
(1) zelo slabo	45	6,19 %
(2) slabo	22	3,03 %
(3) niti slabo, niti dobro	18	2,48 %
(4) dobro	51	7,02 %
(5) odlično	562	77,30 %
brez odgovora	29	3,99 %
vsi	727	100,00 %

Graf 4: Ocena zdravstvene obravnave pri izvajalcu zdravstvene dejavnosti
(vir: K01.Z008v1_31.1.2023-1_am)

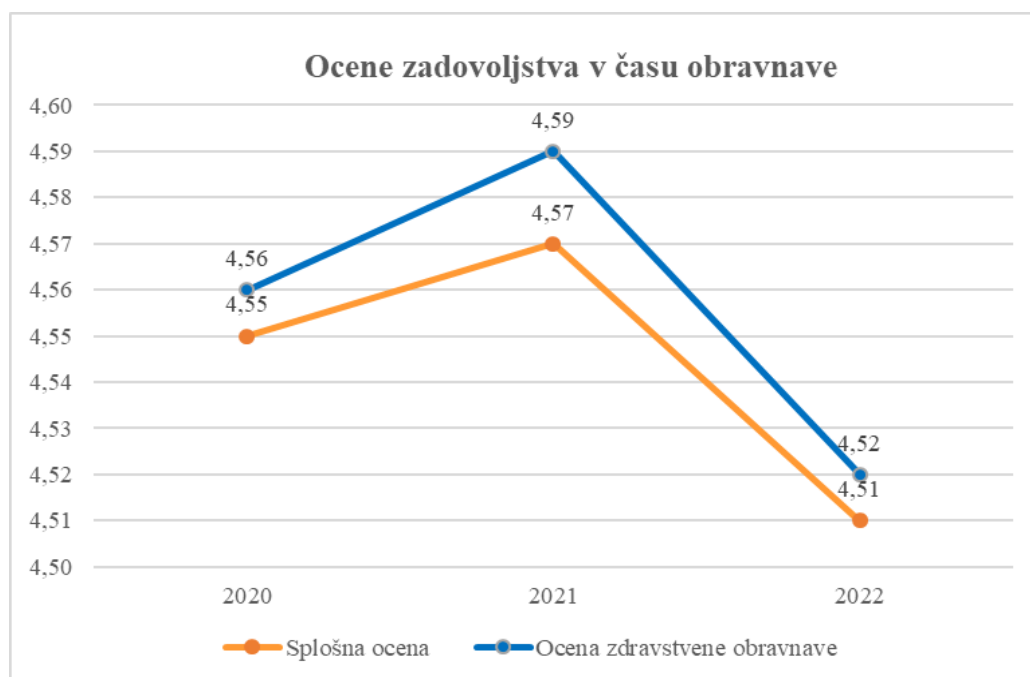


Ocenjevanje zadovoljstva z zdravstveno obravnavo z oceno od 1 do 5, je kar 77,30 % ocenjevalcev ocenilo z oceno 5.

Tabela 9: Primerjava povprečnih ocen zadovoljstva v času obravnave za leto 2020, 2021 in 2022
(vir: K01.Z008v1_31.1.2023-1_am)

Ocene/leta	2020	2021	2022
Splošna ocena	4,55	4,57	4,51
Ocena zdravstvene obravnave	4,56	4,59	4,52

Graf 5: Primerjava povprečnih ocen zadovoljstva v času obravnave za leto 2020, 2021 in 2022
(vir: K01.Z008v1_31.1.2023-1_am)



V letu 2022 so na splošno izpolnjevalci izvajalca zdravstvene dejavnosti v povprečju na petstopenjski lestvici ocenili s 4,51. Svojo obravnavo pri izvajalcu zdravstvene dejavnosti pa so ocenili v povprečju z 4,52. V zgornjem grafu je razvidno, da je splošna ocena zadovoljstva v času obravnave za leto 2022 nižja kot leti pred tem. V letu 2022 je povprečna ocena zadovoljstva uporabnikov s svojo zdravstveno obravnavo 4,52, kar kaže na znižanje zadovoljstva glede na leto 2020 in 2021.

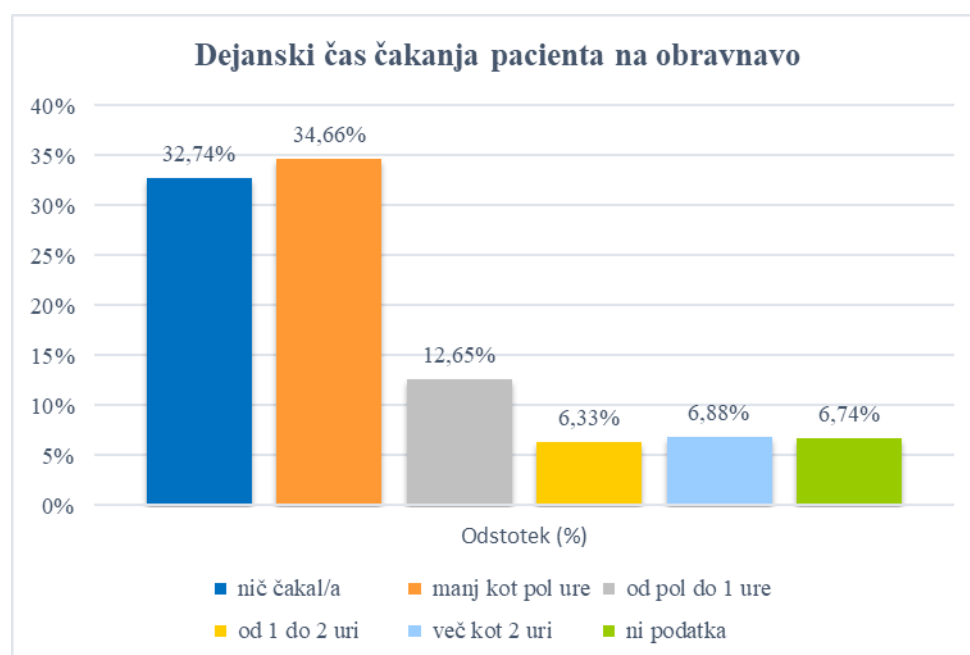
Tabela 10: Dejanski čas čakanja pacienta na obravnavo

(vir: K01.Z008v1_31.1.2023-1_am)

Odgovor	Število (n)	Odstotek (%)
nič čakal/a	238	32,74 %
manj kot pol ure	252	34,66 %
od pol do 1 ure	92	12,65 %
od 1 do 2 uri	46	6,33 %
več kot 2 uri	50	6,88 %
ni podatka	49	6,74 %
vsi	727	100,00 %

Graf 6: Dejanski čas čakanja pacienta na obravnavo

(vir: K01.Z008v1_31.1.2023-1_am)



67,40 % pacientov je čakalo na obravnavo nič oz. manj kot pol ure. Od pol do 1 ure jih je čakalo 12,65 %, od 1 do 2 uri oz. več kot 2 uri jih je pa čakalo 13,21 %.

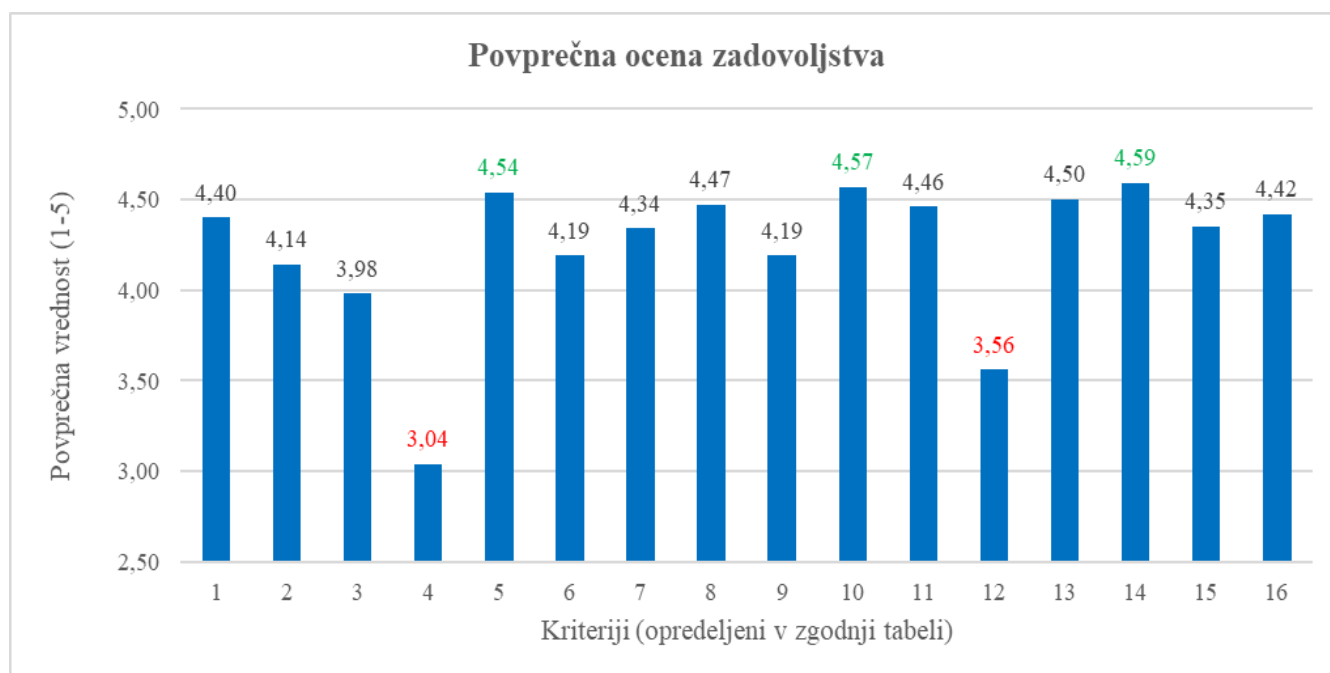
V nadaljevanju je predstavljena ocena zadovoljstva uporabnikov storitev po določenih kriterijih. Uporabljena je bila naslednja ocenjevalska lestvica: sploh ne (1), večinoma ne (2), delno (3), večinoma da (4), v celoti da (5), ne morem oceniti, ni relevantno zame (0), brez odgovora. Dodana je povprečna vrednost ocene (μ) po posameznem kriteriju.

Tabela 11: Ocena zadovoljstva glede na postavljene kriterije

(vir: K01.Z008v1_31.1.2023-1_am)

Kriterij		(1) Sploh ne	(2) Večinoma ne	(3) Delno	(4) Večinoma da	(5) V celoti da	(6) Ne morem oceniti, ni relevantno zame	Brez odgovora	Povprečna vrednost
		Delež v %	Delež v %	Delež v %	Delež v %	Delež v %	Delež v %	Delež v %	μ
1	Zadovoljstvo s kontaktom izvajalca pred obravnavo.	2,61	1,38	3,44	9,77	71,94	4,95	5,91	4,40
2	Objavljene informacije o dostopnosti do zdravnika/ zdravstvenega delavca na vidnem mestu.	3,58	2,20	2,61	14,17	58,05	7,02	12,38	4,14
3	Predstavitev zdravstvenih delavcev ob prvem stiku.	11,69	3,71	5,36	10,18	58,18	3,03	7,84	3,98
4	Seznanjenost z možnostjo podajanja pritožb, pohval.	23,52	4,81	5,23	9,22	33,70	7,15	16,37	3,04
5	Vljudnost in spoštljivost zaposlenih.	3,16	2,20	3,44	7,70	77,17	2,06	4,26	4,54
6	Predhodna seznanitev o poteku obravnave.	7,84	2,89	4,40	9,49	66,16	3,71	5,50	4,19
7	Izvedba obravnave takrat, ko je bilo to dogovorjeno.	3,30	1,10	3,58	7,70	69,05	5,64	9,63	4,34
8	Dovoljšna poglobitev v moj problem, zdravstveno stanje.	6,05	1,79	3,58	8,53	75,24	1,10	3,71	4,47
9	Vključenost v določanju o obravnavi.	5,78	5,23	3,03	11,42	64,24	3,99	6,33	4,19
10	Spoštovanje zasebnosti.	2,34	0,83	3,16	8,12	76,34	2,75	6,46	4,57
11	Odgovarjanje zaposlenih na vprašanja v povezavi z obravnavo.	4,40	1,93	4,26	7,29	74,83	2,34	4,95	4,46
12	Sodelovanje s svojci ali bližnjimi je bilo v skladu z željami.	2,89	1,10	2,61	5,50	46,63	16,51	24,76	3,56
13	Podana navodila za nadaljnjo (samo)oskrbo.	3,30	1,65	2,61	7,15	75,24	3,16	6,88	4,50
14	Čistost in urejenost prostorov.	0,69	1,10	4,81	11,14	73,59	2,34	6,33	4,59
15	Dostop do izvajalca je dobro urejen (parkirišča, dostop z invalidskim vozičkom).	0,69	0,83	6,05	13,48	63,55	5,50	9,90	4,35
16	Priporočilo obravnave pri tem izvajalcu svojcem ali drugim.	6,88	1,51	2,75	5,91	22,00	2,34	5,64	4,42

Graf 7: Povprečna ocena zadovoljstva glede na postavljene kriterije
(vir: K01.Z008v1_31.1.2023-1_am)



Najvišje ocene (označeno zeleno) so pacienti v UKC Maribor podali s področja čistosti in urejenosti prostorov, spoštovanja zasebnosti in vljudnosti in spoštljivosti zaposlenih. Najnižja ocena (označeno rdečo) se je pa pokazala pri seznanjenosti o možnosti podajanja pritožb in pohval ter pri sodelovanju s svojci in bližnjimi v skladu z njihovimi željami.

Tabela 12: Priložnosti za izboljšanje
(vir: K01.Z008v1_31.1.2023-1_am)

Področje	Število (n)	Delež v %
prostor in oprema	151	20,77 %
organizacija dela	106	14,58 %
odnos do pacientov	133	18,29 %
sodelovanje zaposlenih	77	10,59 %
varnost pacientov	57	7,84 %
izidi obravnave	77	10,59 %
ugled in družbena odgovornost	45	6,19 %
drugo	23	3,16 %

Graf 8: Priložnosti za izboljšanje
(vir: K01.Z008v1_31.1.2023-1_am)



Anketiranci so po področju odgovarjali z da ali ne, glede na njihovo mnenje, kje vidijo priložnosti za izboljšave in kje ne. Uporabniki storitev vidijo največ priložnosti za izboljšanje predvsem na področju prostora in opreme in to kar v 20,77 %.

2. UGOTOVITVE

Rezultati analize zadovoljstva uporabnikov zdravstvenih storitev v UKC Maribor v letu 2022 kažejo 0,16 % odzivnost vseh obravnavanih pacientov na izpolnjevanje spletnega vprašalnika preko portala zVem. Odzivnost se je v letu 2022 povečala, kljub temu, da je bilo obravnavanih manj pacientov. Vzorec je bil raznovrsten po spolu, starosti in izobrazbi. Največ izpolnjevalcev je srednjih let (od 45 do 64 let). Iz analize je ugotovljeno, da 25,86 % pacientov čaka na obravnavo več kot 30 min, kar ni skladno z Zakonom o pacientovih pravicah (ZPacP). Pacienti, ki so se odzvali na izpolnjevanje vprašalnika, so podali splošno oceno izvajalca zdravstvene dejavnosti v 74,14 % z oceno odlično in 77,30 % pacientov je ocenilo svoje zadovoljstvo z zdravstveno obravnavo v UKC Maribor prav tako z odlično. Rezultati kažejo, da so pacienti v veliki meri zadovoljni z zdravstveno storitvijo. Pri analizi rezultatov iz ocene zadovoljstva glede na postavljene kriterije je bilo ugotovljeno, da so najnižje ocene pri naslednjih kriterijih: seznanjenost z možnostjo podajanja pritožb in pohval ter sodelovanje s svojci ali bližnjimi v skladu z željami. Glede na ocene pacientov smo ugotovili, da je približno 10 % pacientov nezadovoljnih. Prav tako smo dobili podatek, da večina pacientov vidi priložnost za izboljšave na področju prostora in opreme ter odnosa do pacientov.

Ugotovitve rezultatov kažejo, da pacienti ne vedo v celoti, da lahko ovrednotijo svoje zadovoljstvo s storitvijo vsakodnevno. Prav tako smo prišli do ugotovitve, da s to metodologijo dobimo informacije o zadovoljstvu kot tudi o nezadovoljstvu pacientov. Pridobljeni podatki so vodilo pri izboljševanju zadovoljstva pacientov in dajejo informacije kaj dejansko vpliva na pacientovo oceno zadovoljstva.

Smiselni so ukrepi iz vseh navedenih področij, predvsem pa v spodaj naštetih, kjer so rezultati za UKC Maribor najslabši:

- predstaviti pacientom glede možnosti podajanja svojega mnenja z izpolnjevanjem spletnega vprašalnika,
- skrajševanju časa čakanja na obravnavo po prihodu v zavod,
- pojasnjevanju možnosti podajanja pohval in pritožb,
- sodelovanje zdravstvenih delavcev s svojci ali bližnjimi v skladu z željami,
- predstavitvi zdravstvenih delavcev pacientom ob prvem stiku, itd.